Senioren-Park
carpe diem®

...mehr als gute Pflege!

Jahresrückblick
Senioren-Park carpe diem
Aachen 2023

Senioren-Park carpe diem
Robensstrasse 19-21
52070 Aachen
Tel.: 0241/51541-0 Fax: 0241/51541-10
aachen@senioren-park.de

Vorwort

Der Jahresrückblick der Senioren-Park carpe diem GmbH werden jeweils bis zum 31. März für das vergangene Jahr individuell für jede Einrichtung von der Einrichtungsleitung erstellt. Dies ist der achte Qualitätsbericht des Senioren-Parks carpe diem Aachen und beinhaltet folgende Punkte:

Dank

Insbesondere die Bewohner, Angehörigen, dem Leitungsteam sowie den Mitarbeitern des Senioren-Parks möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Mit Ende der Corona-Pandemie bzw. der geltenden Verordnungen kam endlich wieder ein Stück Normalität zurück. Mit hoher Motivation, Geduld und Ausdauer schafften wir alle es gemeinsam den „normalen" Alltag zurück zu holen, viele tolle Feste wurden wieder gefeiert, so zum Beispiel unser Sommerfest zum 20 jährigen Bestehen des Senioren-Parks carpe diem Aachen. Neue Konzepte wurden erprobt, Prüfungen absolviert und alles mitgroßen Erfolg ! Vielen DANK

Ulrich Kölsch
Einrichtungsleiter

1. Allgemeine Darstellung der Entwicklung des QM-Systems (Text Internet) 3
2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr 4
3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen 5
3.1. internes Qualitätsaudit 5
3.2. Heimaufsicht 6
3.3. sonstige Prüfungen 6
3.4. Lebensmittelüberwachung 6
3.5. MDK 6
3.6. Kundenzufriedenheit 6
3.7. Mitarbeiterzufriedenheit 7
3.8. Hauswirtschaft 7
4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln 8
5. Projekte im laufenden Jahr 9
6. Qualitative Ziele für das Folgejahr 9

1. Allgemeine Darstellung und Entwicklung des QM-Systems

Seit Jahren befinden sich die Altenpflegeeinrichtungen und deren Träger in einem enormen Wandel. Die Einführung des Pflegeversicherungsgesetzes bewirkte grundlegende Veränderungen und machte ein Umdenken aller Beteiligten erforderlich.

Seitdem hat sich ein Prozess entwickelt, der Qualitätsmanagement zu einem Thema gemacht hat, an dem kein Träger, keine Führungskraft und kein Mitarbeiter in Altenpflegeeinrichtungen mehr vorbeikommt. Wie nie zuvor werden Alten- und Pflegeheime mit Anforderungen an die Qualitätssicherung und - entwicklung konfrontiert, die mit Inkrafttreten des Pflegestärkungsgesetzes und Weiterentwicklung des Wohn-und Teilhabegesetzes mit der Forderung nach dem Aufbau eines internen Qualitätsmanagements eine weitere Steigerung erfahren hat.

Die Situation der Altenpflege ist insgesamt besonders durch folgende Merkmale geprägt:

- Veränderung der Bewohner/Klientenstruktur durch Zunahme hochaltriger demenzkranker Menschen und gesunkene Verweildauer
- gestiegene Anforderungen an die Leitungskräfte in Bezug auf:
  - -Managementfähigkeiten und Führungskompetenz
  - -Qualitätsmanagement als Führungsmethode
  - -Verantwortung für Qualitätsmanagement
  - -Personalentwicklung
  - -betriebswirtschaftliche Erfordernisse, Controlling
- gestiegene Anforderungen an alle Mitarbeiter in Bezug auf:
  - -fachliche Weiterentwicklung, z.B. in der Pflegewissenschaft und Organisation
  - -Kommunikationsfähigkeit als Schlüsselkompetenz
- verstärkte Wettbewerbssituation
- Kundenorientierung
  - -Selbstbewussteres Kundenverhalten
  - -Wertewandel hin zu stärkerer Kundenorientierung
  - -gesetzliche Stärkung der Verbraucherrechte (PGsG, Novellierung WTG)
  - -erweiterte Heimmitwirkung für Bewohner und Angehörige (WTG)
  - -Kundenbefragungen werden erforderlich
  - -Einführung von Beschwerdemanagement ist erforderlich

-Transparenz und Vergleichbarkeit der Leistungen (qualitätsgestützte Indikatorenprüfung)

- Leistungstransparenz

  -Leistungs-. und Qualitätsvereinbarungen

  -Rechtliche Konsequenzen bei Nichteinhaltung der LQV

  -Vergleichbarkeit der Leistungen auf dem Markt

  -Pflegeheimvergleich

- Qualitätsmanagement und Qualitätsüberprüfung

  -gesetzliche Forderung ab 01.01.2002 zur Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements, das auf eine stetige Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität ausgerichtet ist. (§ 80, SGB XI)

  -Das Qualitätsmanagement umfasst alle Managementprozesse (Führung, Aufbau, Ablauf), die Qualität entwickeln, festlegen und sichern. (§ 80, SGB XI)

  -Verantwortung der Leitung.

  Ausgangspunkt im QM ist die Qualitätspolitik. Die Einrichtungsleitung legt im Rahmen der unternehmenspolitischen Zielsetzungen und auf Basis des Unternehmensleitbildes die Qualitätsziele und deren Bedeutung für das Unternehmen fest und definiert, wie die Qualitätspolitik gestaltet sein soll. (PQsG, § 80 a, SGB XI).

  -Qualitätsprüfung durch den MDK mit stärkeren Eingriffsrechten (SGB XI)

  -Stärkere Mitwirkungsrechte der Heimaufsicht (SGB XI, HeimG)

- erhöhte Dokumentations- und Nachweispflicht
- Zunahme an rechtlichem Klärungsbedarf
- Spannungsfeld zwischen Kundenwünschen und Rahmenbedingungen
- Spannungsfeld zwischen Mitarbeiteransprüchen an eine hohe Pflegequalität und realen Möglichkeiten
- Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeit und Pflegequalität

2. Allgemeine Darstellung der qualitativen Entwicklung im vergangenen Jahr

Insgesamt ist es den Mitarbeitern des Senioren-Parks carpe diem gelungen, den Ruf unserer Einrichtung in Aachen zu festigen und den Bekanntheitsgrad zu steigern. Die Einbindung in das Gemeinwesen ist durch zahlreiche Veranstaltungen fortgeschritten und der Senioren-Park carpe diem Aachen hat sich als ein kompetentes Dienstleistungsunternehmen rund um das Thema

Wohnen und Pflegen in der Städteregion etabliert. So wurde z.B. nach Ende der Pandemie wieder die Kooperation mit einen Kindergarten gestartet.

3. Ergebnisse interner und externer Prüfungen

Einrichtungen der Altenhilfe müssen sich im Laufe des Jahres zahlreichen Begehungen und Prüfungen verschiedener Institutionen stellen. Über diese Prüfungen hinaus hat der Senioren-Park carpe diem sich zahlreichen, selbst auferlegten Qualitätsprüfungen unterzogen. Unterschiedlichen Anforderungen im hohen Maße gerecht zu werden, sehen wir als eine ständige Herausforderung an, der wir uns gerne stellen. Für unsere Bewohner, Gäste und Kunden möchten wir die bestmögliche Leistung und Lebensqualität ermöglichen.

3.1 Internes Qualitätsaudit

Bereits im Januar 2023 wurde in unserem Senioren-Park ein internes Audit nach unternehmensinternen Kriterien, die sich an den MDK Richtlinien anlehnen, durchgeführt. Hier wurde ein hoher Umsetzungsstand des eigenen Qualitätsanspruchs festgestellt.
Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems (QMS) dient ein internes Audit der Überprüfung der Umsetzung und Einhaltung der zentralen und hausinternen Qualitätsvorgaben und damit dem ständigen Verbesserungsprozess in der Qualitätsentwicklung. Es sollen Defizite frühzeitig erkannt werden, um dadurch die Versorgungsqualität der Bewohner zu steigern. Das Audit ist in zwei Kernbereiche unterteilt. Zum einen werden die strukturellen Abläufe der Einrichtung geprüft und zum anderen die direkte Bewohnerversorgung sowohl in der Ergebnisqualität als auch der Bewohnerzufriedenheit. Die Ergebnisse dieser Audits müssen dann, in Rahmen eines PDCA-Zyklus, durch die Einrichtung ergebnisorientiert abgearbeitet werden.

Die internen Audits werden durch die Geschäftsleitung gemeinsam mit dem zentralen Qualitätsmanagement seit 2007 durchgeführt. Gleichermaßen dienen die internen Audits dem Benchmarking aller Einrichtungen der Senioren-Park carpe diem GBS mbH.

In allen Bereichen konnten die Erwartungen erfüllt werden, der Benotungsschnitt lag bei der Note 2. Aufgezeigtes Verbesserungspotential konnte schnell umgesetzt werden. Vielen Dank an das QM-Team carpe diem für die gute Unterstützung !

3.2 WTG Behörde (Heimaufsicht)

Am 19.04.2023 fand die erste unangemeldete Begehung der Heimaufsicht gemäß WTG (Wohn- und Teilhabegesetz), nach der Pandemie statt. Bei dieser Prüfung wurden durch die Prüfbehörde keine erheblichen Mängel festgestellt, lediglich Empfehlungen wurden ausgesprochen. Die Empfehlungen dieser Prüfung wurde genutzt, um die gute Pflege- und Strukturqualität weiter zu verbessern. Dieser Bericht liegt für sie im Verwaltungsbereich aus, so dass sie diesen ungestört einsehen können.

3.3 sonstige Prüfungen

Am 22.09.2023 wurde durch das Gesundheitsamt eine Begehung zur Prüfung der Infektionshygienischen Überwachung von Altenheimen durchgeführt. Auch hierbei erreichten wir ein gutes Ergebnis es gab keine wesentlichen Beanstandungen.

3.4 Lebensmittelüberwachung

Bei der letzten Prüfung durch der **Lebensmittelüberwachung** wurden keine Mängel festgestellt.

3.5 MDK

Der MDK führte am 20.10.2022 die unangemeldete Prüfung im stationären Bereich durch. Die Ergebnisse dieser Prüfungen konnten optimal dazu genutzt werden, die gute Pflegequalität zu sichern und auch zu steigern. Dies ist nicht zuletzt auf die sehr gute Zusammenarbeit und die hohe Motivation der unterschiedlichsten Professionen im Haus zurückzuführen. Diese Prüfung fand zum ersten Mal mir der Übermittelung der Daten an die Clearingstelle statt, die Prüfung wurde auf Grundlage der neuen Indikatoren durchgeführt. Der Senioren-Park carpe diem Aachen war sehr gut auf die neue indikatorengestützte Qualitätsprüfungen gem. § 113b SGB XI vorbereitet. In 2023 fand keine erneute Prüfung statt.

3.6 Kundenzufriedenheit

Auch im Jahr 2023 wurde die jährliche Zufriedenheitsbefragung der Kunden durchgeführt. Dieses Qualitätsinstrument ist eines der Wichtigsten. Durch das direkte Feedback der Kunden ist es uns möglich, die Ergebnisse genau zu analysieren und unsere Angebote entsprechend anzupassen. Bei der Auswertung der Kundenbefragung 2023 konnten gute Ergebnisse festgestellt werden. Darüber hinaus zeigen auch die Ergebnisse des Beschwerdemanagements 2023, dass von uns gewünschte Interesse interner und externer Kunden zur Mitgestaltung von Strukturen und Prozessen in der Gestaltung des Heimalltages. Das Projekt Anschaffung neuer

Pflegebetten wurde erfolgreich umgesetzt. Ebenso wurde ein neues Essenbestellsystem implementiert, dadurch können die Bewohner noch zielgenauer ihre Wünsche äußern.

3.7 Mitarbeiterzufriedenheit

Im Jahr 2023 wurde die jährliche Mitarbeiterbefragung in unserem Senioren-Park durchgeführt. Das Ergebnis der Befragung wurde im Leitungsteam ausgewertet und in den einzelnen Teams vorgestellt. Die daraus resultierenden Maßnahmen wurden zeitnah umgesetzt. So konnten Beispielsweise auf Grundlage der letzten Befragung Mitarbeiter auf individuelle Weiterbildung geschickt werden, BGM Maßnahmen für die Mitarbeiter durchgeführt werden. Ebenso wurden die Mitarbeiter bei der Einführung eines neuen Dienstplantools beteiligt. Der Self-Service. Dieser führe zu mehr Transparenz für die Mitarbeiter. Des Projekt wurde erfolgreich abgeschlossen, Wir hoffen das der Self-Servie fester Bestandteil im Jahr 2024 wird. Ebenso wurde ein neues Fortbildungsprotal für die Mitarbeiter erprobt. Hier können die Mitarbeiter selbstständig, jeder Zeit, Fortbildungen absolvieren. Dies soll das Wissen der Mitarbeiter stärken und so zu einer besseren Qualität führen. Diese wird ebenfalls fester Bestandteil ab 2024.

3.8 Hauswirtschaftliche Begleitung durch Dr. Schnell

Durch die Firma Dr. Schnell werden alle Mitarbeiter des hauswirtschaftlichen Bereiches im Umgang mit Hygiene geschult. Gleichzeitig prüfen und fördern unsere eigenen Hygienefachkräfte den hygienischen Anspruch des Trägers und der Behörden.

4. Bericht zu der Arbeit in den Qualitätszirkeln

In 2023 lag der klare Schwerpunkt darauf, die Normalität, nach der Pandemie wiederherzustellen. So, dass wir diese erst in 2024 wieder starten werden.

5. Projekte im laufenden Jahr

Die Innenausstattung der Einrichtung soll kontinuierlich modernisiert und den Bedürfnissen der Bewohner und Mieter angepasst werden, dazu gehörte z.B. die Erneuerung der Gartenanlage.

Auch die Intergrationsabteilung steht wieder im Fokus, hier werden laufende Verträge verlängert und eine Stelle muss besetzt werden.

Für die Bewohner soll der Nutzungsgrad der MYo-App weiter ausgebaut werden. Nun sollen dort nicht nur individuelle, privat e Post für Angehörige abgesetzt werden. In 2024 sollen alle Relevante Ereignisse dort gepostet werden, so z.B. neue Mitarbeiter, bestandene Prüfungen, Feste, etc.
Wie schon erwähnt soll der Self-Service in 2024 nun noch mit einer Digitalen Zeiterfassung gekoppelt werden und bei Erfolg fester Bestandteil an allen Standorten werden.

6. Qualitative Ziele für das Folgejahr

Die Ziele ergeben sich im Wesentlichen aus dem bereits dargestellten und sind im allgemeinen wie folgt zu benennen:

- Vorhandene Strukturen und Prozesse erhalten, weiter entwickeln und stabilisieren
- interne und externe Qualitätsprüfungen des stationären Bereiches mit vergleichbaren Ergebnissen der letzten Jahren
- gute Einbindung in der Gemeinde weiter ausbauen und pflegen
- konstante Kundenzufriedenheit
- hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Gestaltung eines Gesundheitstags
- Weitere Festigung der Teams durch gezielte Mitarbeiterschulungen und konstante fachliche Begleitung
- Arbeitsabläufe prüfen und ggf. kompensieren
- Kontinuierliche Stärkung der Fachkompetenz auf der Führungsebene
- Planungsphase für die Tagespflege des Senioren-Parks
- Gemeinsam die Corona-Pandemie durchstehen

Ulrich Kölsch
Einrichtungsleitung Aachen, Januar 2024